Fiche d'information et de conseil préalable à l'adhésion au contrat d'assurance
« Assurance Annulation Billetterie SEE TICKETS »

Vous venez d'acheter un ou plusieurs billets de spectacle. Si vous êtes domicilié dans un pays de l'Espace Economique Européen ou à Monaco et que vous souhaitez vous prémunir contre certains évènements susceptibles d'empêcher le ou les détenteurs de billets d'assister à ce spectacle, l'« Assurance Annulation Billetterie SEE TICKETS » constitue une solution parfaitement adaptée. Il est toutefois précisé que le billet de spectacle peut être acheté indépendamment de l'assurance.

La présente fiche d'information est un document précontractuel. Elle vous est délivrée en application des articles L112-2 et suivants et L521-2 et suivants du code des Assurances.
La description exhaustive de l'« Assurance Annulation Billetterie SEE TICKETS » et ses exclusions figurent dans la notice d'information ci-jointe que nous vous invitons à lire attentivement avant de prendre votre décision d'adhérer ou non.

QUELLE GARANTIE ?

L'Assurance « Assurance Annulation Billetterie SEE TICKETS » rembourse le ou les billets assurés en cas d'impossibilité d'assister au spectacle pour l'une des causes suivantes, survenue postérieurement à la date d'adhésion au contrat :

- Accident corporel, maladie ou décès de l'un des assurés ;
- Accident corporel, maladie ou décès d'un membre de la famille ;
- Accident corporel, maladie ou décès de la personne qui devait garder les enfants mineurs de l'assuré pendant le spectacle ;
- Complication de grossesse de l'assurée ;
- Naissance d'un enfant ou d'un petit-enfant de l'assuré ;
- Grève des transports en commun le jour du spectacle ;
- Préjudice matériel important ;
- Convocation de l'assuré en tant que juré d'assises ou témoin ;
- Convocation de l'assuré à un examen de rattrapage ;
- Contrainte professionnelle de l'assuré ;
- Vol des papiers d'identité (carte d'identité ou passeport) ;
- Vol avec agression ou vol avec effraction du ou des billets assurés ;
- Immobilisation du véhicule de l'assuré ;
- Tout autre événement aléatoire, sous réserve qu'il résulte d'une circonstance non intentionnelle de l'assuré ou d'un membre de la famille, inconnue ou imprévisible au jour de l'adhésion au contrat, et provenant de l'action d'une cause extérieure à l'assuré ;
- Le traitement médical ou l'isolement de l'assuré résultant d'une contamination de l'assuré au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants). La garantie est étendue lorsque l'assuré est "cas contact" d'un membre de sa famille vivant au sein du même foyer que l'assuré, contaminé au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019) ou l'un de ses variants.

La garantie est limitée à 1 (un) sinistre par billet assuré, dans la limite de 3 000 euros TTC maximum.

A QUEL TARIF ?

Le montant de la cotisation d'assurance dépend du prix du billet acheté, le montant exact est indiqué avant l'adhésion au contrat sur le site de SEE TICKETS.

La cotisation d'assurance est payée par l'adhérent dans sa totalité auprès de SEE TICKETS en même temps que l'adhésion au contrat et la réservation du spectacle.

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

La garantie comporte des exclusions, le contrat ne couvre pas les annulations ayant pour cause certains évènements, dont les suivants[1] :

- **Erreur dans la saisie du choix du/des billet (s)/ou erreur dans la saisie de la/des commande(s) à savoir : erreur dans le nombre de billets réservés, erreur dans la date, erreur de lieu, erreur de choix de la catégorie de place, doublon dans l'achat de billets par l'assuré ou par un tiers en faveur de l'assuré au moment de la réservation du spectacle ;**

- **Annulation du spectacle garanti en lui-même ou report ou la modification dans la date, dans le lieu, dans**

[1] La liste complète des exclusions figure dans la Notice d'information.

l'horaire, dans la programmation ou dans l'organisation du spectacle réservé initialement ;

- **Dysfonctionnements de la plateforme de réservation ;**
- **Accident ou maladie ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation, antérieurement à la date d'adhésion au contrat ;**
- **Le non-respect de la réglementation sanitaire en vigueur mise en place par le gouvernement pour accéder aux spectacles ou à tout type de lieux recevant du public ;**
- **Perte des billets assurés ou des papiers d'identité ;**
- **Examens médicaux périodiques de contrôle ou d'observation ;**
- **Faute intentionnelle ou dolosive commise par l'assuré ;**
- **Événements susceptibles de mettre en jeu la garantie « Assurance Annulation » et connus de l'assuré lors de l'adhésion au contrat ;**
- **Non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au retrait du ou des billets assurés, sauf dans le cas du vol des papiers d'identité ;**
- **Grèves, autres que le cas de grève des transports en commun ;**
- **Faits de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de piraterie, actes de terrorisme, actes de violence pour des motifs politiques ;**
- **Epidémie ou pandémie déclarée par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, sauf en cas de contamination de l'assuré au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants) ou lorsque l'assuré est « cas contact » d'un membre de sa famille vivant au sein du même foyer que l'assuré, contaminé au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019) ou l'un de ses variants.**

L'intégralité des exclusions figurent sur la notice d'information.

COMMENT SE FAIRE INDEMNISER EN CAS DE SINISTRE ?

En cas de sinistre, l'adhérent doit impérativement déclarer le sinistre dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés maximum suivant la date de la survenance de celui-ci, c'est-à-dire à partir du moment où l'Assuré a eu connaissance de l'empêchement de se rendre au spectacle.

Le prix du billet assuré dans la limite du plafond de garantie (déduction faite des montants éventuellement remboursés par l'organisateur du spectacle) sera intégralement remboursé à l'adhérent par virement, dans les 48 heures ouvrées qui suivent la date à laquelle le gestionnaire de l'assureur est en possession de tous les justificatifs.

Si tous les justificatifs ne peuvent être fournis, une franchise de 30% du prix d'achat TTC du billet assuré restera à la charge de l'adhérent.

En cas de contamination de l'assuré au Covid-19 (SARS-CoV-2 ou coronavirus 2019 ou ses variants), un certificat médical ou un test de positivité devront impérativement être fournis par l'assuré. Si l'assuré est « cas contact » d'un membre de sa famille vivant au sein du même foyer, il devra également fournir la preuve de l'infection au Covid-19 de la personne infectée et un justificatif de domicile de cette dernière. A défaut, l'assuré ne pourra pas bénéficier de la garantie.

QUELLE EST LA DUREE DES GARANTIES ? :

La garantie « Assurance Annulation » prend effet au jour de l'adhésion au Contrat sur le site SEE TICKETS au moment de l'achat des billets assurés (sous réserve du paiement de la cotisation) et cesse automatiquement à la date et heure du spectacle réservé ou en cas de billets valables plusieurs jours, à la fin du premier jour du spectacle réservé.

COMMENT RENONCER A L'ADHESION ?

L'adhérent peut renoncer à son adhésion au contrat dans les 14 jours révolus à compter de son adhésion en adressant un courriel à PHENOMEN à l'une des adresses email suivantes : contact@meetch.io *ou à l'adresse postale 141 avenue de Wagram 75017 Paris.*

Cet écrit peut être rédigé sur le modèle suivant : "*Je soussigné(e), [nom, prénom et adresse], souhaite renoncer à mon adhésion au contrat « Assurance Annulation » n° 2.500.361 et demande le remboursement de la cotisation déjà versée le cas échéant. Date et signature*."

La cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion sera intégralement remboursée à l'adhérent.

Toutefois, si l'Adhérent demande à bénéficier de la garantie « Assurance Annulation », pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la notice d'information, il ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant son accord à l'exécution immédiate du Contrat. Par ailleurs ce droit à renonciation ne peut plus être exercé à compter de la date du spectacle.

QUE FAIRE EN CAS DE RECLAMATION ?

1. En cas d'insatisfaction relative à l'adhésion au contrat, le réclamant peut contacter PHENOMEN à l'adresse postale suivante 141 avenue de Wagram 75017 Paris ou à l'adresse email suivante : reclamation@meetch.io

Un accusé de réception lui sera adressé dans les dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de sa réclamation et une réponse lui sera apportée dans les soixante (60) jours (sauf circonstances particulières dont le réclamant sera tenu informé).

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles, il peut, dans un délai de 2 (deux) mois après l'envoi de la réclamation écrite ou si le désaccord persiste après la réponse donnée par PHENOMEN, saisir le Médiateur de l'Assurance français à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, ou en remplissant le formulaire en ligne sur le site http://www.mediation-assurance.org ou par mail à l'adresse le.mediateur@mediation-assurance.org.

2. En cas d'insatisfaction relative à l'exécution du contrat, le réclamant peut contacter la succursale française de l'assureur en s'adressant au service clients à l'adresse suivante : AIG Europe SA - Service Clients, Tour CBX, 1 passerelle des Reflets, CS 60234, 92913 Paris La Défense Cedex.
La demande devra indiquer le n° du contrat et préciser son objet.

La succursale française de l'assureur s'engage à accuser réception dans les 10 (dix) jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation et à apporter une réponse au plus tard dans les 30 (trente) jours suivants la date de réception de la réclamation (sauf circonstances particulières dont le réclamant sera alors tenu informé).

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles, il peut, dans un délai de 2 (deux) mois après l'envoi de la réclamation écrite ou si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'assureur, saisir le Médiateur de l'Assurance français par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, ou en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site www.mediation-assurance.org.

AIG Europe SA étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, d'autres voies de recours amiables sont ouvertes au réclamant. Pour plus de détail, merci de consulter la notice d'information.

Aucun des recours amiables visés ci-dessus ne saurait porter préjudice au droit du réclamant à intenter une action en justice.

Lorsque le contrat a été souscrit par internet, le réclamant a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne à l'adresse suivant : http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

La politique de l'assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : http ://www.aig.com
La politique du courtier en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : https :www.pheno.men ou https:www.meetch.io

LANGUE DU CONTRAT ET DROIT APPLICABLE :

Le français est la langue utilisée pour le contrat et pour les échanges qui interviendront pendant toute sa durée. Le contrat est soumis au droit français.

QUI SOMMES NOUS ?

L'« Assurance Annulation Billetterie SEE TICKETS » est un contrat d'assurance collectif de dommage à adhésion facultative souscrit par **SEE TICKETS, SAS** au capital de 290.482,40 € dont le siège social est situé 12, rue de Penthièvre 75008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 453 942 948 , au nom et pour le compte de ses filiales, auprès d'**AIG EUROPE SA**, compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est situé 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg et dont la succursale pour la France Tour CBX, 1 Passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie, RCS Nanterre 838 136 463. La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe SA est soumise à la règlementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. https://acpr.banque-france.fr/.
AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel : (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, http://www.caa.lu/. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site http://www.aig.lu/.

L'« Assurance Annulation Billetterie SEETICKETS » est distribuée par **SEE TICKETS** immatriculé à l'ORIAS sous le n°11063 329 www.orias.fr en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance de **PHENOMEN** et gérée par **PHENOMEN**, SAS au capital de 10.000€, dont le siège social est situé 141 avenue de Wagram 75017 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 833 740 699 et à l'ORIAS sous le n° 18 000 514 www.orias.fr

SEE TICKETS et **PHENOMEN** sont rémunérées sous forme de commissions incluses dans la prime d'assurance et sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest 75436 Paris Cedex 09. Elles ne sont pas soumises à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance.

Elles ne proposent pas de service de recommandation personnalisée ne sont liés financièrement, économiquement ou de façon capitalistique à aucune compagnie d'assurance. Le nom des autres entreprises d'assurance avec lesquelles **PHENOMEN** travaille est disponible sur simple demande auprès de ce dernier.